



重要信息公告

抗新冠肺炎疫情：宏碁线上线下服务安排

尊敬的宏碁产品用户：

应对新冠肺炎疫情，宏碁服务团队用心部署售后服务工作，制定了适宜疫情防控时期的服务措施，通过线上支持、线下寄修等方式，努力实现“零接触”服务，让用户在此特殊时期仍能安心地享有售后服务保障！

在此期间，您可通过 Acer 宏碁服务微信、宏碁官网，进行自助服务，或获得人工在线支持，此外，也可拨打宏碁服务热线或专线，获得电话服务、远程服务等支持。

除提供线上服务支持之外，我们特别推出了安全的寄修服务。近期，如您急需寄修，可致电宏碁服务热线或专线报修故障，Acer 客服工程师判断故障后，将为您提供寄修相关的指导。

我们将持续关注疫情情况，并会根据疫情防控及疫情变化，对当前的服务部署，进行相应的调整及完善，更好地满足用户的服务需求！

宏碁客户服务处

2020年2月7日

附：电话服务、官网服务、微信服务的基本信息

01 电话服务支持

Acer 客户服务热线: **400-700-1000**

服务时间: 全年, 9:00-18:00

Acer 大客户服务专线: **400-770-2000**

服务时间: 全年, 7*24 (18:00 后转手机)

ConceptD 服务专线: **400-700-7666**

服务时间: 全年, 10:00-22:00

掠夺者部落专线: **400-700-3999**

服务时间: 全年, 10:00-22:00

02 官网服务支持

宏碁官网: www.acer.com.cn

“在线支持” 服务时间: 全年, 9:00-17:30

注: “在线支持” 入口, 在官网 “服务支持” 相应页面

03 微信服务支持

Acer 宏碁服务微信号: AcerService

人工在线服务时间: 全年, 9:30-17:30

注: 人工服务入口, 在微信 “我的 acer” 下 “问题咨询”

